

Міністерство освіти і науки України  
Національний технічний університет  
«Дніпровська політехніка»

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

завідувач кафедри

Вагонова О.Г. 

« 08 » \_\_\_\_\_ 01 \_\_\_\_\_ 2020 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«Комунікації в публічному управлінні»**

Галузь знань .....	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність .....	281 Публічне управління та адміністрування
Освітній рівень.....	магістр
Освітньо-професійна програма	Публічне управління та адміністрування
Спеціалізація .....	Публічне управління та адміністрування
Статус .....	нормативна
Загальний обсяг .....	5 кредитів ЕКТС (150 годин)
Форма підсумкового контролю	Іспит
Термін викладання .....	9-й семестр, 2чверть
Мова викладання .....	українська

Викладачі: доц. к.з.держ.упр. Ісіков С.М., доц. Касьяненко Л.В.

Пролонговано: на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_»\_\_ 20\_\_р.  
(підпис, ПІБ, дата)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_»\_\_ 20\_\_р.  
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро  
НТУ «ДП»  
2020

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікації в публічному управлінні» для магістрів спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування. / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. ПЕ, П.та ПУ. – Д. : НТУ «ДП», 2020. – 12 с.

Розробники – Ісіков С.М., Касьяненко Л.В.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання, сформовані на основі трансформації очікуваних результатів навчання освітньої програми;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки студентів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

Робочу програму (скореговану) затверджено на засіданні кафедри(протокол № 6 від 8.01.2020 р.).

Робочу програму затверджено на засіданні навчально-методичної комісії спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування (протокол №3 від 10 січня 2020 р.).

## ЗМІСТ

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ .....	4
3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ .....	4
4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ .....	5
5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ .....	6
6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ .....	6
6.1 Шкали .....	6
6.2 Засоби та процедури .....	7
6.3 Критерії .....	8
7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ .....	11
8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ .....	11

## 1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

В освітньо-професійній програмі Національного технічного університету «Дніпровська політехніка» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» здійснено розподіл програмних результатів навчання (ПРН) за організаційними формами освітнього процесу. Зокрема, до дисципліни Ф1 «Комунікації в публічному управлінні» віднесено такі результати навчання:

РН11	Управляти різнобічною комунікацією.
РН12	Використовувати навички раціональної критики та самокритики, конструктивного реагування на зауваження.
РН14	Вміти формувати ефективні комунікаційні системи суб'єктів публічної сфери.

**Мета дисципліни** – формування у студентів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії органів державної влади та місцевого самоврядування з об'єктами публічного управління шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій та здатність спілкуватися державною мовою у професійній сфері.

Реалізація мети вимагає трансформації програмних результатів навчання в дисциплінарні та адекватний відбір змісту навчальної дисципліни за цим критерієм.

## 2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Шифр ПРН	Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
	шифр ДРН	зміст
РН11	ДРН 1	Знати теоретико-методологічні та інституційні основи публічного управління.
РН14	ДРН 2	Виявляти здатність оперувати понятійно-категорійним апаратом з питань публічного управління та комунікацій у цій сфері.
РН14	ДРН 3	Уміти добирати і використовувати відповідні методи, інструментарій та технології комунікацій у сфері публічного управління.
РН12	ДРН 4	Володіти технологіями управління конфліктами у публічному управлінні та техніками боротьби зі стресовими ситуаціями;
РН11	ДРН 5	Використовувати сучасні інформаційно-комунікаційні технології для забезпечення процесу публічного управління;
РН12	ДРН 6	Аналізувати та вміти вирішувати проблеми, що виникають у сфері публічного управління на різних адміністративно-територіальних рівнях.

## 3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Базовими дисциплінами є дисципліни управлінського спрямування та основ менеджменту, які вивчалися студентами під час здобуття освітнього рівня бакалавра, які, зокрема, формують здатність застосовувати знання на практиці, приймати обґрунтовані рішення в професійній сфері.

#### 4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Обсяг, години	Розподіл за формами навчання, години					
		денна		вечірня		заочна	
		аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	75	34	41	22	53	20	55
практичні	75	34	41	22	53	20	55
лабораторні	-	-	-	-	-	-	-
семінари	-	-	-	-	-	-	-
РАЗОМ	150	68	82	44	106	40	110

#### 5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	<b>ЛЕКЦІЇ</b>	<b>75</b>
ДРН 1	<b>1. Теоретичні засади комунікацій</b>	11
	Історія теорій комунікації.	
	Загальна характеристика комунікацій.	
	Теоретичні аспекти комунікаційної діяльності органів державної влади та управління.	
ДРН 3	<b>2. Взаємозв'язок комунікації та демократичного управління</b>	10
	Поняття та принципи інформаційного суспільства.	
	Інформація та її роль у публічному управлінні та місцевому самоврядуванні.	
	Роль інформації та комунікаційних технологій в процесі підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.	
ДРН 2	<b>3 Психологічні основи ділової комунікації</b>	10
	Сутність, функції, психологічні передумови ділового спілкування.	
	Основні принципи ефективного ділового спілкування.	
	Види та форми управлінського спілкування в процесі ділової комунікації.	
	Аналіз комунікації та належний зворотній зв'язок	
ДРН 4	<b>4 Конфліктний менеджмент</b>	13
	Конфлікт: його суть та складові.	
	Позитивні та негативні функції конфліктів у суспільстві.	
	Стратегії поведінки людей у конфлікті	
	Розв'язання конфліктів	
	Стимулювання як чинник профілактики конфліктних ситуацій та утвердження демократичних засад управління	
ДРН 5	<b>5 Технології управління комунікаціями в публічному управлінні. Основні канали комунікації</b>	11
	Основні поняття комунікаційних технологій	
	Соціально-комунікаційні технології	
	Основні канали комунікації.	
ДРН 3	<b>6 Створення іміджу (Imagemaking) організації та керівника</b>	10
	Імідж як об'єкт управлінського впливу. Внутрішній та зовнішній	

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	<div>імідж організації.</div> <div>Основні етапи формування іміджу організації .</div> <div>Елементи та процес формування корпоративного іміджу.</div> <div>Комунікаційне забезпечення формування позитивного іміджу керівника.</div>	
ДРН 6	<div><b>7 Державна інформаційна політика України та її роль в управлінні комунікаціями в публічному управлінні.</b></div> <div>Інформаційно-комунікаційна діяльність як важлива складова процесу державного управління.</div> <div>Принципи інформаційної діяльності органів державної влади та управління.</div> <div>Вплив інформаційного забезпечення на результати управлінської діяльності.</div>	10
	<b>ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ</b>	<b>75</b>
ДРН 1 – ДРН 6	<b>1. Психологія групи та робота в команді</b>	15
	<b>2. Ділове спілкування в публічному управлінні</b>	10
	<b>3.Розв’язання конфліктів та управління конфліктами</b>	20
	<b>4.Технології управління комунікаціями в публічному управлінні.Основні канали комунікації</b>	15
	<b>5. Чинники формування іміджу публічного службовця.</b>	15
	<b>РАЗОМ</b>	<b>150</b>

## 6 ОЦІНЮВАННЯ УСПІШНОСТІ НАВЧАННЯ

### Шкали

Оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та конвертаційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок здобувачів вищої освіти різних закладів.

#### *Шкали оцінювання навчальних досягнень студентів НТУ «ДП»*

Рейтингова	Конвертаційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховується, якщо студент отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

## Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності студента за вимогами НРК до 8-го кваліфікаційного рівня під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Студент на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики, що надаються студентам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

### *Засоби діагностики та процедури оцінювання*

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдання під час лекцій	Екзамен білети	визначення середньозваженого результату поточних контролів;
практичні	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдань під час практичних занять		виконання завдання під час екзамену за бажанням студента

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання контрольного або індивідуального завдання.

Кількість балів за рейтинговою шкалою, що може отримати студент за результатами поточного контролю, складає не більше 60, за результатами іспиту або диференційованого заліку – 40 балів.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент під час екзамену має право виконувати завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань екзамену повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів білетів має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання екзамену визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

### Критерії

Реальні результати навчання студента ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії студента для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерія використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де  $a$  – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення;  $m$  – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для бакалаврського рівня вищої освіти (подано нижче).

#### ***Загальні критерії досягнення результатів навчання для 8-го кваліфікаційного рівня за НРК***

**Інтегральна компетентність** – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у певній галузі професійної діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
<b><i>Знання</i></b>		
♦ спеціалізовані концептуальні знання, набуті у процесі навчання та/або професійної діяльності на рівні новітніх досягнень, які є основою для оригінального мислення та інноваційної	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: - спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; - критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100
	Відповідь містить негрубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84



Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
діяльності, зокрема в контексті дослідницької роботи; ♦ критичне осмислення проблем у навчанні та /або професійній діяльності та на межі предметних галузей	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення студента про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
	Рівень знань незадовільний	<60
<b>Уміння</b>		
♦ розв'язання складних задач і проблем, що потребує оновлення та інтеграції знань, часто в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог; ♦ провадження дослідницької та/або інноваційної діяльності	Відповідь характеризує уміння: - виявляти проблеми; - формулювати гіпотези; - розв'язувати проблеми; - оновлювати знання; - інтегрувати знання; - провадити інноваційну діяльність; - провадити наукову діяльність	95-100
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності з негрубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
	Рівень умінь незадовільний	<60
<b>Комунікація</b>		
♦ зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків, а також знань та пояснень, що їх обґрунтовують, до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються;	Зрозумілість відповіді (доповіді). Мова: - правильна; - чиста; - ясна; - точна; - логічна; - виразна; - лаконічна. Комунікаційна стратегія:	95-100

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
♦ використання іноземних мов у професійній діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- послідовний і несуперечливий розвиток думки;</li> <li>- наявність логічних власних суджень;</li> <li>- доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням;</li> <li>- правильна структура відповіді (доповіді);</li> <li>- правильність відповідей на запитання;</li> <li>- доречна техніка відповідей на запитання;</li> <li>- здатність робити висновки та формулювати пропозиції;</li> <li>- використання іноземних мов у професійній діяльності</li> </ul>	
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
	Рівень комунікації незадовільний	<60
<b>Автономність та відповідальність</b>		
♦ відповідальність за розвиток професійного знання і практик, оцінку стратегічного розвитку команди; ♦ здатність до подальшого навчання, яке значною мірою є автономним та самостійним	Відмінне володіння компетенціями: <ul style="list-style-type: none"> <li>- використання принципів та методів організації діяльності команди;</li> <li>- ефективний розподіл повноважень в структурі команди;</li> <li>- підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини);</li> <li>- стресовитривалість;</li> <li>- саморегуляція;</li> <li>- трудова активність в екстремальних ситуаціях;</li> <li>- високий рівень особистого ставлення до справи;</li> <li>- володіння всіма видами навчальної діяльності;</li> <li>- належний рівень фундаментальних знань;</li> <li>- належний рівень сформованості загально навчальних умінь і навичок</li> </ul>	95-100

Дескриптори НРК	Вимоги до знань, умінь, комунікації, автономності та відповідальності	Показник оцінки
	Упевнене володіння компетенціями автономності та відповідальності з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано п'ять вимог)	70-73
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями автономності та відповідальності (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень автономності та відповідальності незадовільний	<60

## 7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Технічні засоби навчання.

Дистанційна платформа Moodle.

## 8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Податковий кодекс України URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>
2. Алексеев В.М. Структури публічного управління в Україні: громадські ради. – Чернівці : Технодрук, 2014. 76 с.
3. Бачинська К.В. Державне управління, планування, фінанси: монографія – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2018. 228 с.
4. Вдовенко С.М. Публічне адміністрування (теоретичні положення, пріоритети, напрями реалізації). монографія. Чернівці: ЧДІЕУ, 2012. 260 с.
5. . Куйбіда В.С, Карпенко О.В., Дуда А.В. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія . 2018. 364 с.
6. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія / За заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха, О. Сосніна, П. Жукаускаса, Й. Ввайнхардт, Р. Андрюкайтене; Запоріж. держ. інж. акад. – Запоріжжя: ЗДІА, 2016. 606 с.
7. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ : К.І.С., 2016. 130 с.
8. Комунікації у державному управлінні: навч. посіб. / О.Б. Коротич.

Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2012.

9.Холод О.М. Комунікаційні технології [текст] підручник / О.М.Холод К.: «Центр учбової літератури». – 2013. – 211 с.

10.Trenholm S. Interpersonal Communication / S. Trenholm, A. Jensen. N. Y. : Oxford University Press, 2008. 442 p.

11. Hickson M. Nonverbal Communication: Studies and Applications / M. Hickson, D. W. Stacks, N.-J. Moore. Los Angeles, Calif. : Roxbury Pub., 2004. 503 p.